

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Memperhatikan perkembangan bisnis yang sangat pesat saat ini dan sudah masuknya era globalisasi, terdapat tingkat persaingan yang cukup tinggi di antara para pelakunya. Setiap perusahaan berusaha untuk menjadi yang terbaik dari para pesaing lainnya. Dalam menghadapi persaingan tersebut di butuhkan suatu perhatian khusus mengenai seberapa jauh pertumbuhan dan kemajuan perusahaan dalam menghadapi persaingan. Jika tidak maka perusahaan akan tenggelam dan kalah bersaing atau akan mengalami kebangkrutan bahkan gulung tikar. Agar perusahaan dapat mempertahankan usahanya, maka suatu perusahaan harus memiliki suatu pemikiran untuk melakukan upaya perbaikan dan pembenahan secara terus menerus. Perbaikan dan pembenahan harus di mulai dari hal-hal kecil, di karenakan hal tersebut akan membawa dampak yang sangat besar dan berpengaruh terhadap kelangsungan suatu usaha.

Dengan berkembangnya teknologi dan informasi menyebabkan pengetahuan masyarakat meningkat, sehingga masyarakat lebih selektif dalam memilih fasilitas layanan yang digunakannya. Pemilihan fasilitas layanan tersebut biasanya di tempuh masyarakat dengan cara memanfaatkan bantuan dari berbagai macam media yang kemudian di jadikan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan layanan yang akan di gunakan. Salah satu layanan yang penting untuk masyarakat adalah layanan kesehatan. Sebab pada dasarnya setiap orang membutuhkan tubuh yang sehat dalam menjalankan setiap aktivitasnya sehingga

mereka dapat melakukan kegiatannya dengan baik. Maka dari itu di butuhkan layanan kesehatan yang optimal dan jaminan kepercayaan agar masyarakat mendapatkan hasil yang memuaskan.

Dewasa ini sektor jasa telah mengalami perkembangan yang sangat pesat, seperti yang terjadi pada industri jasa Perhotelan, Asuransi, Perbankan, Penerbangan, Pariwisata dan Telekomunikasi. Demikian pula pada industri jasa kesehatan, apakah itu rumah sakit maupun puskesmas dan lembaga kesehatan lainnya. Agar usaha tersebut bisa hidup dan berkembang maka di perlukannya pengetahuan tentang pelayanan yang baik dan tentunya kepercayaan dari pasien. Suatu perusahaan akan memenangkan persaingan bila dapat menciptakan nilai dan memberi kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian barang atau jasa yang berkualitas. Pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta nilai kualitas jasa yang di harapkan oleh konsumen sangat di tentukan oleh kualitas pelayanan.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen adalah kepercayaan konsumen, dimana kepercayaan konsumen akan timbul karena adanya keyakinan bahwa pihak yang terlibat dalam pertukaran akan memberikan kualitas yang konsisten, jujur dan bertanggung jawab. Keyakinan ini akan menimbulkan hubungan baik antara pihak yang terlibat pertukaran. Sedangkan Anderson *et al* (1990) dalam Muzahid (2009:26) menyimpulkan, jika salah satu pihak percaya bahwa tindakan pihak lain akan membawa hasil positif untuk pihak pertama sehingga kepercayaan dapat di kembangkan.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis.

Adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan maka akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang di terimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang di berikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan, karena kini semakin di sadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2006:145).

Jika kinerja di bawah harapan maka pelanggan akan merasa tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan merasa puas. Dan jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas. Pelanggan yang sangat puas akan tetap setia lebih lama lagi dan membeli lebih banyak ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbarui produk-produk yang ada, membicarakan hal-hal yang baik tentang perusahaan dan produknya, memberi perhatian yang lebih sedikit pada merek dan iklan para pesaing serta kurang peka terhadap harga, menawarkan gagasan tentang jasa atau produk kepada perusahaan dan membutuhkan biaya pelayanan yang lebih kecil di bandingkan biaya pelayanan baru karena transaksinya rutin (Kotler, 2004:84).

Semen Padang Hospital (SPH) adalah rumah sakit berstandar internasional yang terletak di kota Padang, provinsi Sumatera Barat, Indonesia. Rumah sakit ini merupakan milik dari PT Semen Padang dan mulai beroperasi sejak 5 Juli 2013 yang di tandai dengan peresmian (*Grand Opening*) oleh ketua DPD RI Irman Gusman. Lokasinya terletak di Jalan By Pass KM 7 Pisang Padang dan berdiri di atas lahan seluas lebih kurang 2 hektar, serta luas bngunan 19.600 m<sup>2</sup>.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, Semen Padang Hospital (SPH) terus melakukan pembenahan. Hal ini sesuai dengan visinya “Menjadi Rumah Sakit Umum terbaik di Sumatera dan bertaraf Internasional”. Adapun misinya yaitu; memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi pelanggan dengan tenaga medis yang kompeten dan di dukung oleh peralatan dan teknologi kedokteran yang handal, menunjang tanggung jawab sosial PT Semen Padang (CSR) berupa penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan terbaik bagi masyarakat sehingga terwujudnya pola hidup sehat serta membantu perekonomian nasional dengan berusaha mengurangi pengeluaran devisa untuk berobat keluar negeri.

Masyarakat memiliki keputusan terhadap kualitas dan kinerja jasa pada tiap-tiap rumah sakit, yang mana tentu saja berbeda antara rumah sakit swasta dan pemerintah. Rumah sakit swasta cenderung memperhatikan kepuasan konsumen di bandingkan rumah sakit pemerintah. Selain itu, terdapat pula perbedaan kualitas pelayanan di tiap-tiap kelas rawat inap di rumah sakit, misalnya seperti kualitas pelayanan di kelas I tentunya berbeda dengan pelayanan dan fasilitas yang di dapat oleh pasien di kelas III.

Oleh karena itu penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut dalam kegiatan magang ini yang berjudul **“PENERAPAN PELAYANAN JASA PADA SEMEN PADANG HOSPITAL”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka rumusan masalah yang di kemukakan dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan pelayanan jasa pada Semen Padang Hospital.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulis melakukan kegiatan magang ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan pelayanan jasa yang di lakukan oleh Semen Padang Hospital.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari kegiatan magang ini adalah:

### 1. Manfaat secara teori

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan khasanah perpustakaan dan tambahan referensi bagi penelitian selanjutnya.

### 2. Manfaat secara praktis

- a. Bagi Semen Padang Hospital (SPH), penelitian ini di harapkan dapat di gunakan sebagai masukan bagi manajemen Semen Padang Hospital (SPH) dalam merumuskan dan menentukan strategi yang tepat sehingga di peroleh kinerja yang lebih baik dimasa yang akan datang.



- b. Bagi penulis, hasil penelitian ini dapat di gunakan sebagai sarana untuk melatih berpikir ilmiah dengan dasar pada disiplin ilmu yang di peroleh di bangku kuliah.
- c. Bagi pembaca, penelitian ini di harapkan dapat memberikan khasanah perpustakaan dan tambahan referensi bagi penelitian selanjutnya.

### 1.5 Tempat dan Waktu Magang

Magang ini di lakukan di Semen Padang Hospital yang beralamat di Jalan Bypass Km7 Pisang Padang, Sumatera Barat dengan waktu 2 bulan.

### 1.6 Sistematika Penulisan

#### Bab I : Pendahuluan

Berisikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, tempat dan waktu magang dan sistematika penulisan.

#### Bab II : Landasan Teori

Berisikan teori-teori yang berkaitan dengan topik, yaitu; pengertian rumah sakit, pengertian jasa, pelayanan jasa rumah sakit, karakteristik pelayanan jasa, differensiasi pelayanan jasa dan kualitas pelayanan jasa.

### **Bab III : Gambaran Umum Perusahaan**

Dalam hal ini penulis akan menguraikan hal-hal yang berkaitan dengan Semen Padang Hospital yang mana beralamat di Jalan Bypass Km 7 Pisang Padang. Uraian ini berisi tentang cakupan sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, tujuan perusahaan, perkembangan perusahaan dan struktur organisasi.

### **Bab IV : Analisa Kegiatan Magang**

Bab ini berisikan laporan dari hasil kegiatan magang yaitu menguraikan tentang bagaimana penerapan kualitas pelayanan yang di lakukan oleh Semen Padang Hospital yang mana beralamat di Jalan Bypass Km 7 Pisang Padang.

### **Bab V : Penutup**

Pada bab ini akan memberikan kesimpulan dan saran terhadap permasalahan yang timbul berdasarkan pengamatan penulis selama melakukan penelitian.

